

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Raja Grafindo. Jakarta
- Abrams, Rhonda, Laplante Alice. 2015. *Passion to Profits; Panduan Sukses Bisnis bagi Pengusaha Pemula*. Azkia Publisher.
- Anwar, Sanusi. 2012, *Metode Penelitian Bisnis*, Salemba Empat: Jakarta.
- Agoes, S. 2014, *Auditing Pemeriksaan Akuntan oleh Kantor Akuntan Publik, Jilid 1*, Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Agung Rai, I Gusti. 2010. *Audit Kinerja Pada Sektor Publik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Amalia Arafah, Dista. 2012. *Penerapan Audit Kinerja (Audit Operasional) Pada Sektor Swasta*. Jurnal Ekonomi.
- Arens, Alvin A , Elder, Randal J., Beasley Mark S., dan Jusuf, Amir Abadi. 2015. *Auditing and Assurance Service: An Integrated Approach*. Edisi Kedua Belas. Jakarta: Salemba Empat.
- Firdaus, Rachmat dan Maya, Ariyanti. 2009. *Manajemen Perkreditan Bank Umum: Teori, Masalah, Kebijakan dan Aplikasi Lengkap dengan Analisis Kredit*. Bandung: Alfabeta.
- Huda, Syamsul dan Irvan Yoga Pradistya. 2017. *Analisis Audit Operasional Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus pada PT Jiwasraya (Persero) Regional Office II Bandung*. Vol. 2 No.01 2017.
- Ikatan Akuntan Indonesia.2013. *Standar Profesional Akuntan Publik (SPAK)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kasmir. 2013. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya, edisi Revisi*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- (Kepri). Keputusan Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara. 2003, No.63.
- Kotler, Philip, dan Gary Amstrong. 2010. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Alih Bahasa Alexander Sindoro, Penyunting Bahasa Bambang Sarwiji. Edisi Kesembilan. Jakarta: PT. Index.
- Meleong, Lexy J. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif edisi Revisi*. Rosda. Jakarta

- Moenir, H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Mulyadi. 2014. *Auditing. Edisi keenam. Cetakan pertama*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nurdin Usman, 2012, *Konteks implementasi berbasis Kurikulum*, Bandung, CV Sinar Baru.
- PAPI (Pedoman Akuntansi Perbankan Indonesia) revisi 2001 dalam Eddie Rinaldy (2009:29), Jakarta.
- Putra, Septiandi. 2018. *Peran Audit Operasional Dalam Menunjang Efektivitas Pemberian Kredit Pada Bank Mandiri Samarinda (Studi Kasus Bank Mandiri KPC Irian Samarinda)*. eJournal Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.
- PT Pegadaian (Persero). 2018. *SOP (Standar Operational Procedure)* Jakarta (ID): Balai Pustaka.
- Rahyubi, Heri. 2012. *Teori-teori Belajar dan Aplikasi Pembelajaran Motorik*. Bandung: Nusa Media.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Belajar
- Sahara, Rizka Intan, Nengah Sudjana, Nila Firdausi Nuzula. 2015. *Analisis Audit Operasional Untuk Menilai Efisiensi dan Efektivitas Produksi*. Jurnal Administrasi Bisnis, Universitas Brawijaya. Vol.2 No.1 Februari 2015.
- Santoso, Sembiring. 2012. *Hukum Perbankan. Edisi Revisi*. Mandar Maju. Bandung.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011 .*Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta:Bumi Aksara.
- Stewart, Charles J dan William B Cash Jr. 2014. *Interview Principles & Practice*. Jakarta
- Sudarmo, Sumbario Harjanto. *Audit Operasional atas Jasa Pelayanan Jalan Tol pada PT Translingkar Kita Jaya*. Universitas Bina Nusantara.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Jakarta: Alfabeta.

- Tebety, Aditnya Sanzana, Moch Dzulkirom AR, Dwi Atmanto. *Penerapan Audit Operasional Untuk Menilai Efisiensi, Efektivitas dan Ekonomisasi Bagian Produksi (Studi pada PG. Meritjan (Persero) Kediri)*. Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis. Universitas Brawijaya.
- Tjiptono, Fandy. 2016. *Strategi Pemasaran*. Andi. Jakarta
- Tumurung, Fransisca Natalia. 2013. *Audit Operasional Terhadap Fungsi Pemberian Kredit Untuk Mencegah Kredit Macet*. Jurnal Akuntansi Fakultas Ekonomi. Vol. 1 No.2 – Mei 2013.
- Tunggal, Amin Widjaja. 2012. *Pedoman Pokok Operational Auditing*. Harvindo. Jakarta.